Una guía sobre la

Atención en residencias para ancianos

Preguntas importantes que los residentes y las familias tienen con frecuencia

MASSACHUSETTS DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH

(En este folleto, el término "familia" incluye a los miembros de la familia, los agentes de atención médica o los representantes legales.)

Una vez que usted y su familia comiencen a formar parte de la comunidad de una residencia para ancianos, probablemente tendrán algunas preguntas. También pueden surgir inquietudes durante una estadía en una residencia para ancianos, que algunas veces pueden ser difíciles de anticipar y resolver para los residentes, las familias y el personal de la residencia.

A los residentes y sus familias generalmente les preocupan las rutinas diarias, como levantarse e ir a dormir, bañarse o tomar una ducha, comer; los intereses y las actividades de toda la vida; y la adaptación de la habitación o el espacio donde vive el residente a sus gustos personales. Es importante que usted y su familia se comuniquen con el personal en relación con estos temas lo antes posible para compartir sus preferencias de rutinas.

Para ayudarlo a entender mejor estas cuestiones, el Massachusetts Department of Public Health, el Programa del Ombudsman (Defensor del Pueblo) para Atención a Largo Plazo (Long Term Care Ombudsman Program) de la Oficina Ejecutiva de Temas Relacionados con las Personas de la Tercera Edad de Massachusetts (Massachusetts Executive Office of Elder Affairs), y la Asociación para la Atención de Personas de la Tercera Edad de Massachusetts (Massachusetts Senior Care Association) desarrollaron este folleto en un trabajo conjunto con legisladores y defensores de residentes. Esperamos que lo tenga a mano y lo use como referencia rápida para obtener información importante sobre las reglamentaciones y la atención en las residencias para ancianos.

"Nuestro objetivo es ayudar a mejorar la comunicación y hacer que la experiencia en una residencia para ancianos sea la mejor posible para los residentes y sus familias".

¿Con quién debo comunicarme si tengo preguntas o inquietudes sobre mi atención?

Si tiene inquietudes sobre su propia atención o la atención de un familiar, su primer contacto debe ser generalmente el personal de la residencia. Puede resultar útil buscar un integrante del personal en el que usted confíe y con el que pueda comunicarse con mayor facilidad. Podría ser un enfermero de turno, un trabajador social u otra persona.

También lo invitamos a analizar sus preguntas o inquietudes con el administrador de la residencia, el director de los enfermeros, el director médico, o con su médico o profesional de enfermería personal. En este folleto se incluye una lista de contactos de su residencia para ancianos.

Muchas residencias para ancianos tienen la política de reunirse con los residentes y sus familias poco después de la admisión de un residente, ya que puede resultar más fácil pensar en las preguntas después de haber tenido tiempo de adaptarse a la residencia. Además, los residentes y sus familias pueden asistir a las reuniones regulares de planificación de la atención que se realizan, como mínimo, en forma trimestral. Usted y su familia pueden solicitar una reunión para la planificación de la atención en cualquier momento.

Si después de hablar con el personal de la residencia para ancianos sus preguntas o inquietudes no son atendidas a su satisfacción, puede comunicarse con el ombudsman asignado a su residencia para ancianos por la Oficina Ejecutiva de Temas Relacionados con Personas de la Tercera Edad (Executive Office of Elder Affairs). El ombudsman, que es generalmente un voluntario, ayuda a resolver problemas entre las residencias para ancianos y los residentes o sus familias. En este folleto

se incluye el nombre y el número de teléfono del ombudsman asignado a su residencia para ancianos. Finalmente, puede comunicarse con el Massachusetts Department of Public Health (DPH), responsable de supervisar la calidad y la seguridad de la atención en las residencias para ancianos.

Puede comunicarse con el DPH al 1-800-462-5540 (las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

¿Quién puede recibir información y tomar decisiones por mí?

A menos que un médico o un tribunal hayan determinado que usted no puede tomar o comunicar decisiones sobre su atención médica, usted está a cargo de su propia atención mientras esté en la residencia para ancianos. Sus familiares o amigos pueden participar, pero sólo si usted acepta que puedan recibir información de salud confidencial y participar en las reuniones de planificación de la atención.

¿Qué sucede si no puedo tomar decisiones yo mismo?

Si no puede tomar o comunicar decisiones sobre su atención médica, es necesario que haya una persona disponible para tomar decisiones en su nombre, aunque se debe intentar que usted participe en la mayor medida de lo posible.

Por esta razón es tan importante que todos los residentes de residencias para ancianos completen un simple documento legal llamado "Apoderado para atención médica" (Health Care Proxy) en el que debe nombrar a una persona que conozca y sea de su confianza (como un familiar o amigo) para que tome decisiones de atención médica por usted si usted estuviera incapacitado para hacerlo. Esta persona encargada de tomar decisiones se denomina agente de atención médica. Dependiendo de ciertas condiciones médicas, usted podrá tomar decisiones en ciertos momentos y en otros no.

Siempre que pueda tomar y comunicar decisiones sobre su atención médica, usted estará a cargo de su atención. Si su médico o profesional de enfermería determina que usted no es capaz de tomar o comunicar decisiones sobre su atención médica, su agente de atención médica designado actuará en su nombre.

También se alienta a todos los residentes de residencias para ancianos a tener un documento legal denominado "Directiva anticipada" (Advance Directive) que permite a los familiares y a la residencia para ancianos conocer sus preferencias de atención para el final de vida. La información sobre las directivas anticipadas se incluye en su paquete de admisión y la puede analizar con su médico, profesional de enfermería o trabajador social.

¿Cuándo deben notificarme a mí (o a mi familia) sobre cambios en la atención o problemas de salud?

Debe notificarse de inmediato a los residentes o sus familias si:

1. ocurre un accidente que provoca una lesión que puede requerir intervención médica;
2. se produce un cambio importante en el estado físico, mental o psicológico; o
3. es necesario alterar el tratamiento de manera significativa (incluidos cambios en los medicamentos).

Si usted ha completado un formulario de apoderado para atención médica, la persona que usted seleccionó como agente de atención médica será notificada en primer lugar. En otros casos, los residentes o sus familias generalmente identifican a un miembro de la familia para que reciba esta información. Esta persona puede luego notificar a los demás familiares.

¿Qué sucede si necesito ser trasladado a un hospital?

Los residentes de residencias para ancianos pueden, de vez en cuando, necesitar ser hospitalizados si se desarrolla una situación médica que no puede ser manejada por la residencia para ancianos. En estas situaciones, la residencia para ancianos le informará a usted y a su familia qué atención médica se recomienda, le permitirá analizar las alternativas posibles a la hospitalización y hacer los arreglos necesarios para el traslado en ambulancia al hospital, si corresponde. En situaciones de emergencia, la notificación a un familiar puede producirse después de que usted sea trasladado a un hospital.

Mientras usted recibe atención en el hospital, existen políticas de "reserva de cama" que establecen cuánto tiempo se puede reservar su lugar en la residencia para ancianos mientras usted está en el hospital. La información sobre la política de reserva de cama de su residencia para ancianos se incluye en el acuerdo de admisión que firmó cuando fue admitido por primera vez en la residencia. Si tiene preguntas sobre esta política, la mejor persona a quien preguntarle es el trabajador social.

¿Qué sucede si la residencia para ancianos quiere trasladarme a otra unidad o a otra residencia para ancianos?

En ciertas circunstancias, una residencia para ancianos puede trasladar a un paciente a otra habitación o unidad para atender mejor las necesidades de seguridad o de salud del residente, o puede dar de alta al residente. La residencia para ancianos debe analizar esto por anticipado con usted o con un miembro de su familia, a menos que la situación

presente un riesgo inmediato para la salud o la seguridad. La legislación estatal y federal enumera las siguientes razones permitidas para el traslado o el alta del establecimiento:

- **No es posible atender sus necesidades de salud en la residencia.**
- **Usted ya no necesita más atención en una residencia para ancianos.**
- **Usted está poniendo en peligro la salud o la seguridad de otras personas.**
- **No se ha recibido ningún pago después un aviso razonable y apropiado.**
- **La residencia para ancianos cierra.**

En cada caso, la residencia para ancianos deberá proporcionarle una aviso por escrito como mínimo 30 días antes del traslado propuesto, excepto cuando usted haya estado en la residencia para ancianos por menos de 30 días. Además de especificar las razones del traslado, la fecha de efectividad y dónde será trasladado usted, el aviso debe incluir información sobre cómo apelar el traslado ante las agencias del gobierno y el nombre, la dirección y el número de teléfono de la oficina de servicios legales local. Si se presenta un reclamo, es importante hacerlo dentro de los 30 días de haber recibido el aviso.

¿Qué sucede si quiero un nuevo compañero de habitación?

Las residencias para ancianos hacen lo mejor posible para acomodar a los compañeros de habitación. Sin embargo, si no está conforme con su compañero de habitación, debe hacérselo saber de inmediato al personal de la residencia. A menos que la residencia esté completa, los pedidos de cambio de los residentes generalmente se realizan sin inconvenientes. Las reglamentaciones del Fiscal General exigen que usted debe recibir un aviso con 48 de anticipación antes de cambiar a su compañero de habitación, excepto en situaciones de emergencia.

Otras preguntas frecuentes

Los residentes con frecuencia preguntan:

1. **¿Qué sucede si tengo preguntas sobre medicamentos?** Excepto en emergencias, los medicamentos son administrados únicamente con su consentimiento o con el consentimiento de su agente de atención médica o representante legal. Usted puede pedir al enfermero, al médico o al profesional de enfermería información sobre los medicamentos que le administran.

2. **¿Qué sucede si no estoy seguro cómo me manejo con la comida y la bebida?** La residencia para ancianos proporciona ayuda a los residentes con sus habilidades para comer y beber. Esto puede incluir asistentes de enfermería o un terapeuta ocupacional o del habla que trabaje con un residente, o dispositivos o equipos especiales de asistencia. El personal puede responder preguntas y darle información sobre cómo está haciendo las cosas.

3. **¿A quién puedo preguntarle sobre terapia física?** La terapia física (P.T., por sus siglas en inglés) se proporciona a pedido de un médico cuando puede mejorar su condición. Si actualmente no está recibiendo servicios de P.T. y considera que puede ser beneficioso para usted, hable con su enfermero o trabajador social. También se pueden proporcionar programas de caminatas regulares y otra atención necesaria para mantener su condición y prevenir o retardar el deterioro.

4. **¿Qué sucede si no puedo encontrar algunas de mis pertenencias personales?** Usted tiene derecho a tener un área segura (bajo llave) para guardar sus pertenencias valiosas. El personal de la residencia puede ayudarlo y hablar con el personal de lavandería y averiguar sobre alguna prenda que no pueda encontrar.

5. **¿Quién tiene permiso para ver mi historia clínica?** Usted o su representante legal tienen permiso para ver su historia clínica. Después de presentar una solicitud verbal o escrita, generalmente se concede el permiso dentro de las 24 horas.

Todos estos son temas que puede analizar cuando se comunica con el personal de la residencia para ancianos. Además, las agencias y organizaciones que se enumeran al final de este folleto pueden ayudarlo a encontrar las reglamentaciones estatales y federales correspondientes a estas y otras preguntas que usted pueda tener.

Si desea consultar las reglamentaciones por su propia cuenta, puede encontrar las reglamentaciones estatales y federales para residencias para ancianos en: http://www.mass.gov/dph/dhcq.

Para obtener más ayuda para encontrar estos enlaces, comuníquese con la: **División de Calidad de la Atención Médica (Division of Health Care Quality) del DPH de Massachusetts al teléfono (617) 753-8100**

LISTA DE CONTROL PARA EL CONSUMIDOR

A continuación se presentan los documentos y las reglamentaciones que usted debe conocer como consumidor de una residencia para ancianos. Si aún no ha recibido este material, puede pedirle a la residencia para ancianos una copia o comunicarse con una de las agencias u organizaciones que se enumeran al final de este folleto.

Acuerdo de admisión: La mayoría de las residencias para ancianos piden a los consumidores que firmen un acuerdo de admisión que establece los derechos y las responsabilidades de la residencia para ancianos y los derechos y las obligaciones del residente y su familia. Como se trata de un documento legal, se alienta a los consumidores a pedirle a un representante legal que revise el acuerdo antes de firmarlo.

Folleto sobre los derechos del residente: Este folleto, disponible en la División de Asistencia Médica (Division of Medical Assistance) de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos de Massachusetts (Massachusetts Executive Office of Health and Human Services), resume los derechos de los residentes de una residencia para ancianos. Las residencias para ancianos deben proteger y promover los derechos de todos los residentes.

Reglamentaciones del Fiscal General sobre la Protección al Consumidor: Estas reglamentaciones, que deben entregárselas a usted en el momento de la admisión, protegen a los consumidores mediante la descripción de los requisitos estatales relacionados con actos o prácticas dudosos o engañosos, acceso no discriminatorio a la atención de calidad, contratos de admisión, cargos, derechos de privacidad y otros derechos personales, fondos y pertenencias personales, tratamiento médico e información médica, y altas y traslados.

Derecho a formar Consejos de Familia: En el momento de la admisión, usted debe recibir un aviso que establece que un miembro de la familia (o un representante) del residente tiene derecho a formar un Consejo de Familia (Family Council). Las reglamentaciones federales y las reglamentaciones de Massachusetts respaldan los Consejos de Familia independientes (administrados por familias, amigos o representantes de residentes) en defensa de todos los residentes de una residencia para ancianos. Si existe un Consejo de Familia independiente, en el momento de la admisión usted también debe recibir información de contacto y el día, la hora y el lugar de reunión del consejo. Si no existe este consejo, el ombudsman de la residencia para ancianos o los Defensores de la Reforma de Residencias para Ancianos de Massachusetts (MA Advocates for Nursing Home Reform) pueden ayudarlo a formar un Consejo de Familia independiente.

Formulario de Apoderado para Atención Médica (*Health Care Proxy Form*): Se alienta a todos los residentes de residencias para ancianos a completar un formulario de apoderado para atención médica para identificar a alguien (ya sea un familiar o un amigo) que pueda actuar en su nombre si usted no puede tomar o comunicar decisiones sobre su atención médica. La residencia para ancianos puede proporcionarle una copia del formulario e instrucciones para completarlo. Es importante que usted entregue a la residencia para ancianos una copia del formulario completado de apoderado para atención médica.

Formulario de Directiva Anticipada (*Advance Directive Form*): También se alienta a todos los residentes a completar una directiva avanzada para documentar sus deseos de atención para el final de la vida

en caso de que tengan una enfermedad terminal y no puedan hablar o comunicarse. Para obtener más información y una copia del formulario de directiva avanzada de Massachusetts, visite el sitio Web Caring Connections de la organización National Hospice and Palliative Care Organization, www.caringinfo.org. Es importante que usted entregue a la residencia para ancianos una copia de la directiva avanzada completada.

Requisitos de privacidad: La Ley federal de Responsabilidad y Portabilidad de Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) protege la privacidad y la confidencialidad de la información médica personal. Generalmente, las residencias para ancianos tienen prohibido compartir la información de salud personal, excepto para proporcionar tratamiento y servicios de atención médica, facturar y cobrar el pago a compañías de seguro médico, o con fines de mejora de la calidad o capacitación del personal. Para obtener más información sobre la HIPAA, visite el sitio Web sobre privacidad de la información médica del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services), www.hhs.gov/ocr/privacy.

La información que se proporciona en este folleto tiene únicamente fines informativos y no tiene la finalidad de reemplazar el asesoramiento legal.

LISTA DE RECURSOS

Massachusetts Department of Public Health
Division of Health Care Quality
99 Chauncy Street
Boston, MA 02111
617-753-8000 ó 1-800-462-5540
www.mass.gov/dph

MA Executive Office of Elder Affairs Long Term Care Ombudsman Program
One Ashburton Place
Boston, MA 02108
617-727-7750 ó 1-800-882-2003
www.mass.gov/elders

Massachusetts Aging Services Association
180 Wells Avenue
Suite 105
Newton, MA 02459
617-244-2999
www.massaging.org

Continúa en la página posterior

Massachusetts Department of Public Health

Continúa de la página anterior

Office of the Attorney General
Consumer Protection Division
One Ashburton Place
Boston, MA 02108
617-727-2200
www.mass.gov/ago

Massachusetts Advocates for Nursing Home Reform
POB 560224
Medford, MA 02156
800-988-4450
www.manhr.org

Massachusetts Executive Office of Health and Human Services
Division of Medical Assistance
One Ashburton Place
Boston, MA 02108
617-573-1770
www.mass.gov/masshealth

Massachusetts Senior Care Association
2310 Washington Street
Newton Lower Falls, MA 02462
617-558-0202 ó 1-800-CARE-FOR
www.maseniorcare.org

Las entidades y organizaciones que colaboraron con esta publicación son:

- **Departamento de Salud Pública, División de Calidad de la Atención Médica (Department of Public Health, Division of Health Care Quality)**
- **Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos, Oficina del Ombudsman (Executive Office of Health and Human Services, Ombudsman Office)**
- **Asociación de Servicios para la Vejez de Massachusetts (Massachusetts Aging Services Association, MassAging)**
- **Asociación para la Atención de Personas de la Tercera Edad de Massachusetts (Massachusetts Senior Care Association)**

MASSACHUSETTS SENIOR CARE ASSOCIATION

MassAging
Massachusetts Aging Services Association
Not-for-Profit Providers. Caring is our bottom line.